

## FICHA TÉCNICA

**TÍTULO** : ¿Y ahora qué?

**ESPECIALIZACIÓN** : Especialización en Mercadeo

**PROMOCIÓN** : XXXII

**PALABRAS CLAVES:** Empresa de servicios públicos, promoción de producto, Hosting

**TEMAS CUBIERTOS:** Promoción y Estructura Organizacional

### RESUMEN DEL CASO

Hoy por hoy, EMPAL (Empresas Municipales de Palmira) es la empresa insignia de la ciudad de Palmira. Con casi un siglo de antigüedad EMPAL provee a la ciudad de Palmira servicios de Acueducto y Alcantarillado, Energía y Telecomunicaciones. Actualmente desde la Gerencia de Área de Tecnología de la Información de la empresa, se brindan diferentes servicios adicionales, entre ellos servicio de Hosting a las empresas de la región, sin embargo, el principal inconveniente radica en que solo cuenta con un cliente para ese servicio, y a pesar de todas las reuniones realizadas en los diferentes niveles jerárquicos de la empresa, no han podido determinar cómo dar a conocer sus productos, lograr acercamiento y relaciones redituables con sus clientes, pues en la naturaleza del negocio a lo largo de los años solo se han enfocado en los procesos de operación de sus servicios, sin mencionar un problema fundamental que pone en riesgo el resto de la empresa la cual se ira revelando a medida que se desarrolle la historia.

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
JOHAN MORENO MORA	3742576	JRMORENO2010@HOTMAIL.COM

### **Caso. ¿Ahora qué?**

Era una fría noche de Mayo, la decimoquinta para ser exactos. El reloj recién marcaba las dos de la madrugada y Andrés aun no podía conciliar el sueño, algo lo atormentaba, no podía parar la humedad que salía de su frente y aquella terrible ansiedad que le susurraba al odio que fuese por un bocado nocturno, solo lo hacía sentir peor ya que sabía que iba en contra de lo que su nutricionista le había recomendado para su problema cardiaco. Entre el escandaloso aguacero que caía sobre la ciudad de Palmira, si ese que dejo sin energía por tres días a los palmiranos, Andrés se repetía una y otra vez así mismo: "¿Ahora qué? ¿Ahora qué?".

Andrés Tejada, aquel hombre angustioso e inseguro, era hasta hace algunas semanas una persona común y corriente, con sus fortalezas y debilidades como cualquier otro y sin mayores preocupaciones, hasta que un día algo cambio y de paso cambio junto con él.

Andrés trabajaba como XXXXXX en la gerencia de área de tecnología de la información en las Empresas Municipales de Palmira o estrechamente conocido como EMPAL, una empresa insignia y orgullo de los palmiranos que se encarga de proveer servicios de energía, acueducto y alcantarillado, telefonía fija, servicios de internet y televisión. Diez años atrás, mucho antes de que Andrés ingresara a la compañía, un problema se fue esparciendo incluso más rápido que un chisme en los corredores de las instalaciones de EMPAL, muchas personas ingresaron a laborar con la compañía gracias a recomendaciones personales y favores políticos causando una cadena de burocracia y en algunos casos de corrupción que poco a

### **Especialización en Mercadeo**

poco iba desangrando a la empresa. Por otra parte, la compañía adquirió una deuda de casi un billón de dólares con el estado para la construcción de una estación de tratamiento de agua residual, para la comunidad palmirana. Poco tiempo después, algo llamo la atención del gobierno colombiano y su mirada se alzó sobre los extensos campos de caña de azúcar hasta llegar a la virtuosa ciudad de Palmira; al percatarse de que los pagos de la deuda adquirida con ellos por parte de EMPAL se encontraban retrasados, quisieron indagar un poco más a fondo y se encontraron con numerosas inconsistencias internas y decidieron intervenir a la compañía para regular y ejercer control para así asegurar el pago de dicha deuda.

Con el transcurrir de los años, y después de un cojo caminar, EMPAL logro pagar la deuda que tenía con su acreedor, sin embargo el tiempo y el esfuerzo en finalizar la intervención del gobierno permitió que muchos otros competidores les cogieran distancia y lograran seducir una gran porción del mercado local.

Volviendo a Andrés, aquel hombre tímido y atormentado por dos palabras que danzaban a ritmo del latir de su corazón, su angustia lo llevaba al borde del abismo la cual quizá no era lo suficiente como para terminar con su vida pero si para presentar su carta de renuncia (lo cual para él era casi lo mismo) a su jefe , el mismo que implanto esa semilla de duda dentro de su organismo y la rego con rocío de amenazas que apuntaban a sanciones si no respondía a la pregunta ¿Ahora qué?

### **AÑO NUEVO VIDA NUEVA**

Ya era 2014 y recién regresaban a los pasillos los rostros alegres de los trabajadores de EMPAL, quienes con sonrisas y chistes daban la bienvenida al

### **Especialización en Mercadeo**

café de la señora de los tintos y a esa incomoda silla de escritorio que más de una vez han pedido cambiar. Entre la fila de personajes que hacían cola para subir al ascensor, se encontraba Andrés Tejada, un hombre alto moreno que dentro de poco llegaba a sus 40, con tan solo 6 meses en la empresa y gracias a sus títulos académicos y buen desempeño dentro de la compañía, empezaba el año como asistente de operaciones sin embargo, su labor principal era el liderar proyectos de innovación que generaran ingresos adicionales a la compañía aparte de sus tres líneas principales de negocio.

Aquella mañana del 13 de enero, mientras todos se encontraban en el primer piso de la empresa, paso un hombre relativamente joven e imponente rodeado de un par de hombres más, mientras saludaba a las personas que se encontraba con un fuerte estrechón de manos y una gesticulación que demostraba seguridad, Andrés se dio cuenta por murmullos sobre su hombro, que aquel hombre era el nuevo gerente de la compañía que entraba en remplazo del gerente interventor, su nombre era David Correa un señor de 1,80 centímetros de altura y de aproximadamente su misma edad, era serio e intelectual tanto que demostraba seguridad y conocimiento en su forma de hablar y expresarse con sus subordinados. No paso mucho tiempo hasta que el señor David logro pillar a Andrés tratando de esconderse dentro de la multitud.

- DAVID CORREA: Andrés! deje la timidez! ¿Cómo ha estado, que más de su señor padre sigue viviendo cerca de la catedral?

Después de escuchar las palabras del señor David, por un segundo Andrés regreso a su pasado y se vio a sí mismo en su juventud, observando rápidamente como los niños jugaban alrededor de la plaza de la catedral y como su padre le gritaba a lo lejos: Andrés! deje la timidez! incitándolo a que se integrara con los

### **Especialización en Mercadeo**

otros niños e hiciera amigos. Uno de ellos era David Correa un joven alegre y espontáneo que lideraba la seguidilla de juegos infantiles y que a pesar de ser el pilo del salón, no permitía que los busca pleitos del salón abusaran de él ni de sus demás compañeros.

- DAVID CORREA: ¿Andrés que más estas ahí? ¿El mundo es un pañuelo no?

Recuperándose de su trance, Andrés responde:

- ANDRÉS TEJADA: ¿DAVID? ¿Cómo has estado? ¿Cómo así que eres el nuevo gerente de EMPAL?

- DAVID: Si señor, para que vea que esa platica no se perdió hahahaha.

Después de terminar una risa algo incomoda, ambos estrecharon la mano y pasaron a despedirse. Mientras las puertas del ascensor privado del nuevo gerente se cerraban, la imaginación de Andrés se abrió a nuevas aspiraciones dentro de la empresa, pensaba que con ese contacto de semejante calibre en la alta gerencia podría lograr resolver muchas falencias que había detectado dentro de la empresa e incluso lograr un mejor puesto.

Ya en su cubículo, Andrés se sienta y pasa a revisar y programar su día, mientras tanto Jairo Orejuela jefe del departamento de operaciones, un hombre algo histérico y obsesionado con el trabajo, pasa por el puesto de Andrés.

-JAIRO OREJUELA: Andrés buen día, ¿cómo vamos con el tema del suministro eléctrico para los servidores?

### **Especialización en Mercadeo**

-ANDRES TEJADA: Buenos días jefe, bien ya hice el requerimiento a la oficina de gestión humana y administrativa, en su correo se encuentra la copia de ello.

- JAIRO OREJUELA: Muchas gracias Andrés. Por cierto no se te olvide que mañana tenemos reunión con los líderes de las gerencias y el gerente general también va a estar presente, al parecer desea implementar un nuevo tipo de estrategia que involucra el hecho de que todos estén al tanto de lo que sucede en otras áreas, también las malas lenguas dicen que se piensa crear un departamento de innovación dentro de nuestra área y quien mejor que usted para que esté al tanto de ello.

Andrés de inmediato agendo todas sus tareas semanales y dio prioridad a lo que iba a mostrar en dicha reunión, se iba a enfocar en mostrar todas las cualidades de un proyecto que el mismo lidera el cual es un servicio de Hosting para empresas y pymes tanto a nivel regional como nacional.

Transcurrida la semana, el día viernes 17 de enero a las 8 en punto de la mañana, en la sala de juntas principal de la compañía con capacidad para 36 personas, empezaron a llegar rápidamente todos los asistentes, respectivos gerentes de área con sus asistentes, había bastantes conversaciones mañaneras en aquel lugar incluso después de haber llegado el gerente general, el cual también se mostraba jovial frente a la energía de fin de semana que se sentía en la sala.

Poco a poco se fueron presentando todos los gerentes y sus asistentes, empezando desde el Gerente General David Correa, pasando por Luisa Rincón Gerente de acueducto y alcantarillado, Francisco Cano Gerente de telecomunicaciones, seguido por Karmen Toro Gerente de Energía. Luego siguieron Ramiro Cardona Gerente del área comercial y de gestión al cliente,

### **Especialización en Mercadeo**

Marcela Ramírez Gerente de área de gestión humana y administrativa, Fabio Pérez Gerente del área financiera y por ultimo Carlos Restrepo Gerente del área de tecnología de la información.

En la reunión que duró poco más de 5 horas con intervalos cada hora de 15 minutos, cada gerente con ayuda de sus asistentes contextualizaban al nuevo gerente general sobre la situación actual de cada gerencia. Después de un largo tiempo, ya todos se encontraban con las energías bajas y ya todos querían salir a disfrutar de su fin de semana, sin embargo y para desdicha de Andrés, fue el último en exponer su proyecto de Hosting luego de que el Señor Carlos Restrepo exhausto de la reunión le solicito que le ayudara a presentar el proyecto.

- ANDRES TEJADA: Buena tarde, señores, señoritas. Hoy tengo el gusto de presentar ante ustedes un producto con el cual buscamos generar oportunidades de generación de ingreso y nuevos negocios para la gerencia de tecnología de información, el producto que tenemos para mostrar es el Servicio de alojamiento o Hosting Service, con este servicio queremos poder brindar alojamiento a todas aquellas empresas que necesiten tercerizar información de sus procesos con protección de alto rendimiento. Contamos con un servidor iZT x4100 T2 con tres procesadores Octa Core de 4,2 GHz, 160 GB RAM, 4 TB de almacenamiento, tres discos de 146GB SAS, Ethernet de 10 Gbps y fuente de poder redundante. Desde nuestro centro de datos, contamos con sistemas de control de acceso eléctrico, circuito cerrado de vigilancia, aire acondicionado, UPS, planta eléctrica y subestaciones de energía, sistema de monitoreo, prevención y extinción de incendios, paredes de concreto reforzado, soporte 24/7, servicio de backup, almacenamiento requerido con acceso remoto de datos y archivos a través de internet, respaldo de datos diarios, confidencialidad de la información y sistemas de cortafuegos de seguridad.



### **Especialización en Mercadeo**

Al terminar de presentar el proyecto, se presentó un silencio incomodo en toda la sala. Esperanzado de recibir una cálida respuesta por parte del Gerente General David Correa, este cansado y agotado solo respondió con dos palabras: ¿Ahora qué?

Andrés un poco confundido con la pregunta, responde:

- ANDRES TEJADA: Ahora pues creo que eso es todo, creo que hasta ahí cerramos nuestra presentación.

Esforzándose por controlar su paciencia y su cansancio, el señor David Correa interviene diciendo:

- DAVID CORREA: ¿y ahora que piensan hacer con eso? ¿Tienen clientes?

- ANDRES TEJADA: si señor en el momento contamos con las personas de NuiTech S.A. una empresa de que se encarga de proveer suministros tecnológicos a la región especializada en el sector industrial de la región.

-DAVID CORREA: cómo es posible que una empresa tan grande como EMPAL, solo tenga un cliente para ese servicio, que pasaría si ese cliente por cosas del destino decide retirarse del servicio.

-ANDRES TEJADA: Tiene toda la razón señor, sin embargo la idea de presentar este proyecto hoy frente a todos es poder solicitar ayuda de algunas gerencias pues por nuestra cuenta no podemos adelantar el proyecto en buen camino.



### **Especialización en Mercadeo**

En ese mismo instante, empezaron los murmullos en la sala y Jairo Orejuela al ver el descontento de su jefe, le susurro al oído a Andrés: ¿Ahora qué?

Mientras tanto, Fabio Pérez Gerente del área financiera comenta:

- FABIO PEREZ: no, esto es el colmo, ¿más reuniones? son las 5:45 pm y nada que termina esta reunión y ¿usted desea alargarla más?

- DAVID CORREA: un momento señores tranquilos, ya nos vamos a ir, pero para cerrar quiero antes primero dar solución a ese tema. El panorama general de lo que me han presentado hoy en todas las gerencias es que en estos momentos todos están trabajando como islas separadas unas de otras, y cada vez más se van alejando de la misión y la visión que la compañía posee como una entidad única indisoluble en indivisible. Continuo citando "La Misión de EMPAL es contribuir al desarrollo y bienestar de la comunidad palmirana, principalmente con la prestación de servicios públicos esenciales y complementarios, comprometidos con el entorno y garantizando rentabilidad económica y social." "Nuestra visión es Ser una empresa pública ágil, competitiva y orientada al cliente, que nos permita convertirnos y mantenernos como la mejor alternativa en el mercado Colombiano"

El Señor David Correa hizo una pausa, bebió de su vaso de agua y continuó:

-DAVID CORREA: Por ahora, todo lo que me han mencionado, es solo operación del servicio, no veo por ningún lado al cliente y hasta donde yo sé son ellos quienes nos pagan el salario. Por mi cuenta he observado los indicadores de gestión del semestre pasado, y según las cifras en relación a los años anteriores, es preocupante como el índice de satisfacción del usuario ha decaído un 40% con respecto al año anterior. Señor Ramiro Cardona, que puede decir al respecto.

### **Especialización en Mercadeo**

-RAMIRO CARDONA: Señor en el momento, el servicio de atención al cliente lo tenemos tercerizado con INTEGRALES S.A.S y según tengo entendido, ellos nos han venido trabajando bien.

- DAVID CORREA: Pero se supone que la atención al cliente, debe ser enfocada desde la organización como una cultura embebida en todas nuestras líneas de servicio, no puede ser que le deleguemos esta responsabilidad a terceros. Es lo que les mencionaba ahora señores, cada uno tiene su cabeza en sus propias preocupaciones, no piensan en la empresa como tal. Volviendo al tema, señor Jairo Orejuela que han hecho ustedes para resolver el problema de falta de clientes para el servicio de hosting.

Inquieto por la molestia que le generaba el tema y la incomodidad de hablar en público, Jairo respondió:

-JAIRO OREJUELA: Empezando el mes de octubre, hicimos la solicitud al área de gestión humana y administrativa para aumentar la capacidad del data center para así tener servidores disponibles para ofertar el servicio, sin embargo aún no tenemos respuesta concreta sobre el tema; trabajamos de la mano con la coordinación de comunicaciones para realizar el despliegue comercial por medio de una campaña de impulso según un plan de medios propuesto por ellos; por ahora debido a la falta de recursos, no contamos la investigación que nos arroje una estimación de la demanda de acuerdo al segmento de mercado al cual queremos llegar.

- DAVID CORREA: bueno señores al menos ya saben por dónde empezar, sin embargo, aún me queda una duda: ¿Dónde están las personas de mercadeo, que son fantasmas o que no los veo?

### **Especialización en Mercadeo**

Entre tanto, Julián Caicedo jefe de la dirección de coordinación de comunicaciones y asistente de Ramiro Cardona, interviene diciendo:

-JULIAN CAICEDO: Señor David, nosotros realizamos las actividades de mercadeo de la empresa.

Con gesto serio y manos sobre la barbilla David Correa comenta:

- DAVID CORREA: pero hasta donde yo tengo entendido todos en la coordinación de comunicaciones son comunicadores sociales, excluyendo su publicista Andrea Rentería y al señor Felipe Moreno el community manager de la empresa, como me va a decir usted que todas nuestras estrategias comerciales pasan por un filtro de manos que no son especialistas en el tema.

- JULIAN CAICEDO: El conducto regular aprobado y con la cual veníamos trabajando desde la anterior administración, consiste en que si una gerencia necesita realizar una campaña o algún comunicado, viene a nosotros a una reunión preliminar, armamos el brief nos reunimos con nuestro equipo de trabajo y desarrollamos una propuesta de plan de medios que es aprobada posteriormente tanto por la persona que hizo el requerimiento como por el Señor Ramiro Cardona, luego pasa aprobación de Fabio Pérez y por ultimo del gerente general. Nosotros hacemos toda la gestión, desde el contacto con proveedores pasando por el desarrollo de las piezas y por ultimo su respectiva implementación y comunicación bien sea interna o externa.

-DAVID CORREA: como así que no tenemos departamento de mercadeo, parecemos un barco que no tiene navegante... señor Ramiro que tiene para decir al respecto.

### **Especialización en Mercadeo**

-RAMIRO CARDONA: Señor David, desde que entre a trabajar en EMPAL ya hace más de 8 años, la empresa ya venía trabajando con esta estructura organizacional, debido a la intervención de la cual recién salimos, debimos ajustar todos nuestros presupuestos financieros para enfocarnos en pagar la deuda que teníamos con el gobierno, y no podíamos darnos el lujo de abrir nuevas áreas, conseguir mejores equipos e incluso contratar más personal.

Ya dispuesto a irse debido a la fatiga de la reunión, David Correa se paró de su puesto y dijo con un tono molesto:

-DAVID CORREA: No es un lujo, es una necesidad...ahí esta señores, ese es el problema que tenemos que resolver de inmediato.

David continuó explicando, y gracias a que entre sus tantos estudios de posgrado, maestrías y doctorados que había realizado tenía conocimiento sobre el tema, siendo el un especialista en mercadeo graduado de la Universidad Católica de Medellín, menciono lo siguiente:

- DAVID CORREA: Las estrategias comerciales de la empresa no pueden lanzarse solo porque a alguien se le paso por la cabeza, debe de haber toda una dirección y un equipo de especialistas en mercadeo que conozcan la empresa, la quieran de corazón, y hagan lo mejor para ella de manera integral viendo a las diferentes áreas de la empresa como un todo, identificando sus ventajas competitivas y conociendo bien a la competencia, realizando investigaciones serias que no solo nos permita conocer a nuestros clientes sino también nos ayude a crear estrategias de relacionamiento de clientes para así ofrecer un mejor servicio y de paso conseguir más clientes y más ingresos para nuestra empresa. Bueno señores, eso es todo por hoy nos vemos el lunes, que tengan un buen fin de semana.

### **Especialización en Mercadeo**

Anonadados por la respuesta del gerente, algunos lo tomaron de forma negativa pensando que muy probablemente iban a haber despidos, otros ya tenían en mente a quien le podían ayudar con un puesto en esa nueva área, y otros pocos salieron entusiasmados de la reunión pensando que por fin la empresa iba a tomar el rumbo que no solo la compañía necesitaba sino también toda la comunidad palmirana que se beneficiaba de las oportunidades laborales que EMPAL brindaba a la región.

Andrés por su parte salió contento pensando en que si se creaba el departamento de mercadeo, estos lo podrían ayudar a implementar como debería ser su proyecto y quizás podría tener energías y tiempo para enfocarse en el tan anhelado departamento de innovación, que al parecer se iba a desarrollar.

Pasaron cuatro meses después de dicha reunión, y el departamento de mercadeo ya tenía un mes de constituido, gracias al esfuerzo y al hincapié de David Correa, se contrató un equipo de profesionales especializados en mercadeo, publicidad y diseño gráfico, formando así un grupo de trabajo que supiera manejar la imagen de la compañía, la cual hasta el momento solo venia cuesta abajo.

Andrés seguía trabajando con Nuitech S.A brindando el servicio de hosting, y trabajando de la mano del departamento de mercadeo para desarrollar estrategias comerciales que apoyaran esta nueva línea de negocio para la empresa.

El 12 de Mayo del 2014, una fuerte tormenta cayó sobre la región del Valle del Cauca, generando destrozos, caída de árboles, inundaciones, caos vehicular. Entre tanto impasse que se presentó aquella semana, una descarga eléctrica afecto a la comunidad palmirana dejando sin energía a la ciudad entera por tres

### **Especialización en Mercadeo**

días. Entre tanto, en EMPAL, el servicio eléctrico dejó de funcionar y por ende los servidores del Datacenter de la empresa. Era ya medianoche, cuando una llamada a su celular despierta a Andrés.

-JAIRO OREJUELA: ¿Ahora qué?

Era Jairo Orejuela, el jefe de Andrés, que con tono desesperado y de cólera, lo saluda con dos palabras que meses atrás habían hecho eco en su cabeza y que lo tuvo inquieto todos estos meses. Andrés conmocionado por dichas palabras dijo:

-ANDRES TEJADA: Hola jefe, buenas noches. Cuénteme ¿paso algo?

- JAIRO OREJUELA: Andrés me llamo Carlos Restrepo, me comenta que la gente de NuiTech lo llamo desesperados porque hoy debido a la descarga eléctrica que hubo el computador donde tenían una información se les quemo y la necesitan para un negocio el día de mañana que si no la tienen, se les cae. El problema señor es que ahora fuimos a acceder a los servidores y encontramos que ninguno está funcionando... qué respuesta tiene usted de esto, se supone que usted debía responder sobre el tema de suministro eléctrico.

- ANDRES TEJADA: Si señor el requerimiento yo lo hice, incluso le envié una copia a su correo. Estos meses he estado presionando a la asistente de Marcela Ramírez de área de gestión humana y administrativa pero nunca nos ayudaron con eso.

-JAIRO OREJUELA: y ¿Ahora que Andrés? ¿Ahora qué? mire Andrés no sé como pero me tiene que solucionar ese problema, ellos son los únicos clientes que tenemos y si se nos van se nos cae todo el proyecto de Hosting, y usted sabe que

### **Especialización en Mercadeo**

eso costo mucho dinero... van a rodar cabezas Andrés, y no será la mía. Lo vuelvo a llamar a primera hora a ver que razón me tiene.

Desesperado sin saber qué hacer, Andrés solo podía caminar descalzo de un lado a otro sobre las frías baldosas de porcelanato de su apartamento, preguntándose ¿Ahora qué? Agua corría de su frente y no se distinguía si era de la lluvia que caía sobre su cabeza asomada en el balcón o sudor de la angustia que le generaba el poner en riesgo todo lo que había construido en tanto tiempo. Su ritmo cardiaco se aceleraba, pensaba que si no se tranquilizaba el perder su trabajo iba a ser uno de sus menores problemas. Por un momento, recordó unas palabras que decían "Me llama si necesita algo", de inmediato la imagen del nuevo jefe de departamento de mercadeo y publicidad se dibujó en su cabeza. "Juan Zapata es el hombre que necesito" se dijo a sí mismo. Cogió el teléfono y lo llamo sin importar que fueran las tres de la mañana, mientras el teléfono pitaba Andrés recordaba que fue Juan quien le comento con amabilidad unas semanas atrás cómo funcionaba en detalle el nuevo departamento y que una de las principales funciones que ellos tenían al promocionar productos y servicios, era gestionar el relacionamiento con los clientes por medio de estrategias de atracción, retención, reforzamiento y satisfacción.

- JUAN ZAPATA: Buenos días Andrés, dígame ¿qué paso se encuentra bien?

Andrés tratando de tranquilizarse, le cuenta detalladamente la situación de Nuitech y le pide ayuda para resolver dicha situación, seguido de una prolongada disculpa por haberlo llamado a esas horas de la madrugada.

Luego de hablar por teléfono, casi una hora, Andrés llama a Gerardo Álvarez asistente del gerente de Nuitech.



### **Especialización en Mercadeo**

- ANDRES TEJADA: Hola Gerardo como estas, espero no haberte despertado, llamo para solucionar el inconveniente que tienen sobre la información de los servidores.

- GERARDO ALVAREZ: Que más Andrés, JA! como despertarme si no he pegado el ojo en toda la noche, mi jefe me tiene en la mira con esa situación. ¿Cuénteme ya pudo resolver algo?

- ANDRES TEJADA: Si señor, en estos momentos me dirijo hacia mi proveedor para conseguir una planta eléctrica provisional y realizar la recuperación de los respectivos backups de datos del repositorio de almacenamiento que ustedes contrataron con nosotros. También para socavar las incomodidades generadas por este percance, EMPAL les brindara un incremento de 30% adicional sin costo en espacio de alojamiento de datos en nuestros servidores. Los backups recuperados y una copia de toda la información contenida de NuiTech en nuestros servidores serán enviados personalmente a su escritorio por uno de nuestros asesores comerciales.

-GERARDO ALVAREZ: Muy bien muchas gracias, Que pase buena noche.

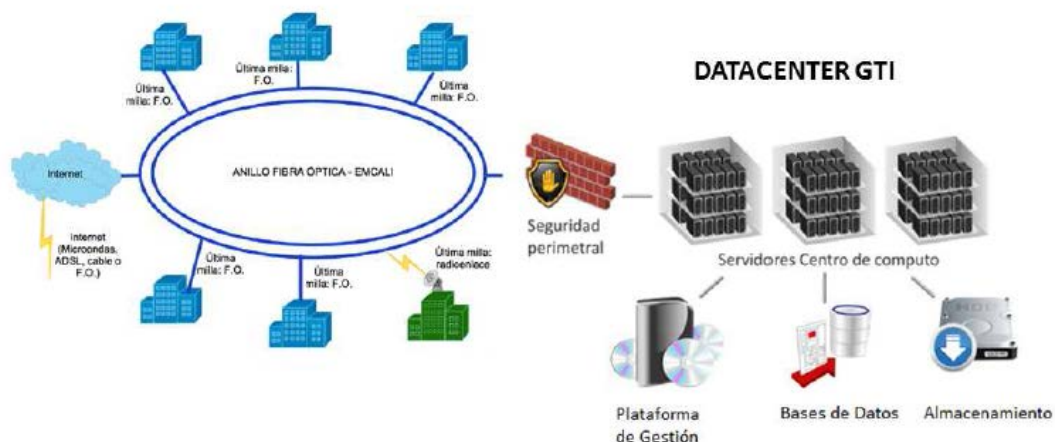
- ANDRES TEJADA: Muy buena noche a usted, y de nuevo disculpe los inconvenientes causados. Muchas gracias por depositar su confianza en nosotros, hasta luego.

## ANEXOS

**Producto:** Servicio de alojamiento (Hosting) para empresas que requieran tercerizar la administración del Hardware que contiene el software y la información relevante de sus procesos.

### HOSTING

El servicio de Hosting permite la instalación y la operación de las funcionales requeridas por el cliente, en la infraestructura tecnológica de punta de EMPAL, en un esquema de alta disponibilidad a nivel de hardware y alta protección de los datos con alto rendimiento.



### CARACTERISTICAS

El servicio incluye:

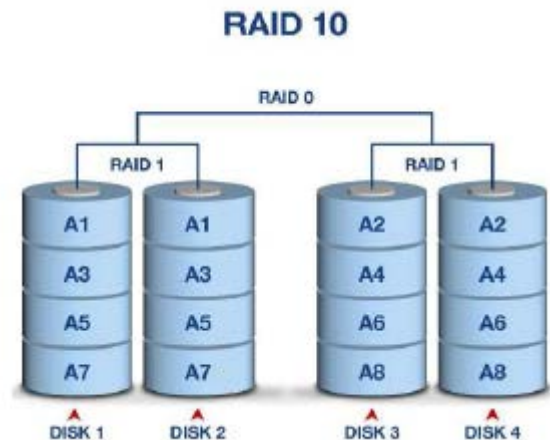
- Configuración de un servidor IBM x3650 M4 con dos procesadores Octa Core de 2.7 GHz, 128 GB RAM, 3 TB de almacenamiento, dos discos de 146GB SAS, Tarjeta dual port, Ethernet de 10 Gbps y fuente de poder redundante.
- Alojamiento de los servidores en el Centro de Datos de la Gerencia de Tecnología (GT) de EMPAL, con las siguientes características:

### Especialización en Mercadeo

- Sistemas de control de acceso eléctrico y biométrico.
- Circuito cerrado de televisión para vigilancia por cámaras
- Sistema redundante de alta confiabilidad a nivel de Aire Acondicionado, UPS, planta eléctrica y subestaciones de energía.
- Sistema de monitoreo de suministro eléctrico, temperatura y humedad.
- Sistema especializado de prevención y extinción de incendios.
- Paredes de concreto reforzado.



- Almacenamiento de los datos en RAID 10 para tener redundancia y mejor rendimiento.



- 4 direcciones IP públicas reservadas.
- Soporte 24/7.
- Disponibilidad del 99.7% del Centro de Datos y del 99,5% del Canal de Comunicaciones.
- Servicio de Backups, el cual puede ser contratado de forma independiente al servicio de recuperación y tiene las siguientes características:

### **Especialización en Mercadeo**

- Asignación de un repositorio con el espacio de almacenamiento requerido por el cliente para el almacenamiento remoto de sus datos y archivos a través de internet.
- Ejecución una vez por día del respaldo en cintas de los datos copiados por el cliente en el repositorio asignado.
- Las copias realizadas por Empal son incrementales diariamente y completas semanalmente. Las copias se almacenan por periodo de dos meses.
- Confidencialidad de la información.
- Firewalls de seguridad.

#### **No incluye:**

- Licencias de aplicaciones, sistema operativo y bases de datos, las cuales deberán ser proveídas, cuando aplique, por el cliente o serán adquiridas por EMPAL con un costo adicional.